



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

ANALISIS PELAYANAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MANDAU KABUPATEN BENGKALIS (STUDI KASUS: PELAYANAN RAWAT INAP DAN RAWAT JALAN)

OLEH:

MUHAMMAD GANDI
NIM. 11375102443

Penelitian ini didasarkan pada fenomena adanya permasalahan yang terjadi di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Mandau Kabupaten Bengkalis yang menimbulkan pasien kurang puas dengan pelayanan terutama pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana pelayanan rawat inap dan rawat jalan di Rumah Sakit, serta faktor penghambat yang mempengaruhi pelayanan rawat inap dan rawat jalan di rumah sakit umum daerah (RSUD) Mandau Kabupaten Bengkalis.

Jumlah populasi pada penelitian ini adalah sebanyak 1.500 orang, sedangkan untuk pengambilan sampel peneliti menggunakan Random Sampling dengan jumlah sampel sebanyak 94 orang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan fokus penelitian: 1) Dokter pemberi 2) Ketersediaan 3) Kepuasan Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, kuesioner, dan dokumentasi, serta telaah pustaka yang bersumber dari buku-buku terkait serta data-data dari Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Mandau Kabupaten Bengkalis. Sumber dan jenis data yang peneliti gunakan adalah jenis data primer dan data sekunder.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Mandau Kabupaten Bengkalis Cukup Maksimal dengan rentang 65% pelayanan yang dilaksanakan pihak Rumah Sakit sudah maksimal, belum namun sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang diterapkan Rumah Sakit. Hal ini disebabkan karena terbatasnya anggaran dari APBD untuk meningkatkan mutu dan kenyamanan Rumah Sakit dan kurangnya SDM (Dokter Spesialis) pada Rumah Sakit Umum Daerah Mandau Kabupaten Bengkalis dalam memberikan pelayanan kesehatan sehingga banyak pasien yang belum mendapatkan kepuasan dari pelayanan yang telah diberikan.

Kata Kunci: Pelayanan, Pelayanan Kesehatan